

**BROCHURE D'ACCUEIL
DU PATIENT HOSPITALISÉ**



Libramont-Bastogne-Vielsalm
2026-2027





- 6 EN HOSPITALISATION
- 10 PRÉVENTION HYGIÈNE
- 10 AUX URGENCES
- 11 EN MATERNITÉ
- 13 EN PÉDIATRIE
- 14 À VOTRE ÉCOUTE
- 15 SERVICES SPÉCIFIQUES
- 17 EN CONSULTATION
- 18 DROITS ET DEVOIRS
DU PATIENT
- 20 EN VISITE
- 22 FIN DE SÉJOUR
- 23 NUMÉROS UTILES





Bienvenue

Vous êtes actuellement hospitalisé dans l'un de nos établissements.

Nous vous remercions de la confiance que vous nous témoignez.

Pendant votre séjour, nous mettons tout en œuvre pour vous assurer des soins de qualité par une médecine de pointe mais aussi par une qualité d'écoute, de respect et d'accompagnement.

L'hospitalisation soulève de nombreuses questions, parfois très concrètes, auxquelles nous avons tenté de répondre en créant cette brochure. Elle vous renseignera sur la vie quotidienne à l'hôpital, sur les différents services dont vous pouvez bénéficier et sur les modalités pratiques de votre séjour.

Toujours soucieux d'améliorer les conditions d'hospitalisation des patients, nous vous serions reconnaissants de nous donner votre avis concernant votre séjour en complétant nos enquêtes de satisfaction (plus d'informations en page 22). Tenant compte de vos remarques et suggestions, nous veillerons à améliorer continuellement la qualité de nos services.

La Direction

LIBRAMONT ET BASTOGNE

Direction médicale :

D^r Olivier CLARINVAL
Secrétariat : 063/55.13.18
directionmedicale.cha@vivalia.be

Direction des soins infirmiers :

M^{me} Bénédicte LEROY
Secrétariat : 063/55.91.12
direction.infirmiere@vivalia.be

Direction de site :

M. Pascal MERTENS
Directeur général
Secrétariat :
063/55.90.32 – 063/55.90.33
direction.generale@vivalia.be

POLYCLINIQUE DE VIELSALM

Direction médicale :
D^r Philippe DELEUSE
063/55.12.11
secretariat.direction.medicale.marche@vivalia.be

WWW.VIVALIA.BE

VIVALIA est une intercommunale de soins de santé regroupant l'ensemble de l'offre hospitalière générale et psychiatrique en province de Luxembourg et dans le sud-namurois.

Vivalia développe une approche qualitative soutenue par des techniques de pointe dans l'ensemble de ses services hospitaliers et extrahospitaliers, au sein de structures à taille humaine pour garantir des soins de qualité et de proximité.

Vivalia 2030

Vivalia 2030, c'est l'innovation au service de la santé.

Notre projet répond au besoin de réorganiser et moderniser l'offre de soins dans la province de Luxembourg et ses régions limitrophes.

Toutes les informations sur Vivalia 2030 en ligne :



La Fondation Vivalia a pour mission d'aider à réaliser des projets concrets pour favoriser le bien-être des patients et des résidents au sein des différents sites de Vivalia.

Pour soutenir la Fondation (www.vivalia.be/la-fondation)



Vivalia regroupe en une intercommunale unique :

6 sites hospitaliers :

- Vivalia – Hôpital d'Arlon
- Vivalia – Hôpital de Virton
- Vivalia – Hôpital de Libramont
- Vivalia – Hôpital de Bastogne
- Vivalia – Hôpital de Marche
- Vivalia – Hôpital psychiatrique « La Clairière » de Bertrix

1 polyclinique :

- Vivalia – Polyclinique « Saint-Gengoux » – Vielsalm

6 Maisons de Repos / Maisons de Repos et de Soins (MR-MRS) :

- Vivalia – MR-MRS « Val des Seniors » – Chanly
- Vivalia – MR-MRS « Résidence des Oliviers » – Saint-Mard (Virton)
- Vivalia – MR-MRS « La Bouvière » – Vielsalm
- Vivalia – MR-MRS « Domaine de l'Ambra » – Amberloup
- Vivalia – Home La Concille – Florenville
- Vivalia – Home Saint Jean-Baptiste – Villers-devant-Orval

Des Habitations Protégées :

- Habitations Protégées « Famenne-Ardenne » – Bertrix

1 Maison de Soins Psychiatriques :

- Maison de Soins Psychiatriques « Belle-Vue » – Athus

3 crèches sur les sites hospitaliers d'Arlon, Libramont et Marche

Vivalia en quelques chiffres :

- 1787 lits agréés
- Plus de 32.000 admissions annuelles
- Plus de 350.000 consultations par an
- Près de 2.000 accouchements
- Plus de 5.500 interventions PIT et SMUR cumulées
- Près de 4.000 collaborateurs
- Plus de 700 prestataires de soins indépendants
- Près de 97.000 passages aux urgences

Vivalia (siège social)

Chaussée de Houffalize, 1

B-6600 Bastogne (Belgique)

Pour les prises de rendez-vous, merci de vous référer à la liste téléphonique figurant en fin de brochure.

En hospitalisation

Pré-hospitalisation

Votre intervention est programmée :
quelles sont les étapes à suivre ?

Si vous devez subir une intervention chirurgicale, le chirurgien encodera la demande dans le programme informatique. Celle-ci sera automatiquement envoyée à la gestion des lits qui réservera un lit dans l'unité adaptée.

Le chirurgien ou l'infirmier de consultation vous donnera un dossier comprenant les documents suivants :

- Le questionnaire de santé,
- le consentement pour l'anesthésie,
- un document reprenant des informations diverses (date de l'opération, jour de l'admission, choix de la chambre,...).

En sortant de la consultation, vous passerez au service de pré-hospitalisation avec les documents remis. C'est là que seront fixés votre rendez-vous avec l'anesthésiste et les éventuels examens préopératoires. En dehors des heures d'ouverture, ce sont les infirmiers de pré-hospitalisation qui prendront contact avec vous par téléphone.

La pharmacie vous contactera pour lister vos médicaments habituels avant votre entrée et ainsi s'assurer de la continuité de votre traitement quotidien.

Vous serez prévenu la veille par SMS de l'heure de votre admission.

La pré-hospitalisation s'assurera que votre dossier soit complet afin de garantir le bon déroulement de votre séjour hospitalier.

Votre admission

Où vous présenter
le jour de votre hospitalisation ?

Le jour de votre hospitalisation, vous-même (ou une personne mandatée pour vous représenter) devrez accomplir les formalités d'inscription au bureau des admissions (rez-de-chaussée, hall d'entrée).

Lorsque vous vous rendez à l'hôpital pour une hospitalisation, une consultation, un examen, un traitement, une urgence ou non, prenez votre carte d'identité électronique belge et celle de vos enfants avec vous.

Faute d'identification, les frais relatifs à votre séjour à l'hôpital seront totalement à votre charge (y compris la partie couverte par la mutuelle).

Si vous ne disposez pas de votre carte d'identité, vous pouvez présenter une attestation de perte ou de vol ou une vignette de votre mutuelle.

En cas d'admission en urgence, si vous ne disposez pas de votre carte d'identité, présentez-la à l'accueil principal dans les 72h.



**Obligation
lecture carte identité**

Heures d'ouverture des bureaux :

Libramont

- Bureau des admissions
 - > du lundi au vendredi de 6h30 à 20h00
 - > le weekend et les jours fériés de 7h00 à 20h00.
- Accueil-Information : de 7h00 à 20h00

Après fermeture des guichets dans le hall central, veuillez vous adresser à l'accueil des urgences. En dehors de ces horaires, adressez-vous à l'accueil des urgences.

Bastogne

- Accueil/Admissions :
 - > tous les jours de 7h00 à 20h00.

Quels sont les documents indispensables ?

- Votre carte d'identité,
- le listing de vos prestataires de soins au domicile (aide familiale, aide ménagère, infirmière à domicile, intervenant paramédical,...),
- votre numéro de compte (en cas de remboursement en votre faveur),
- tout document et/ou carte établissant votre affiliation à une compagnie d'assurance complémentaire,



- en cas d'accident de travail ou d'accident sur le chemin du travail, donner les renseignements relatifs à votre employeur (nom et adresse) et à la police d'assurance (compagnie, numéro de police et date de l'accident),
- le réquisitoire du CPAS si vous dépendez de cet organisme,
- votre carte bancaire,
- l'acompte (payable uniquement par Bacontact ou carte de crédit) devant couvrir une partie des frais qui seront à votre charge,
- si vous habitez à l'étranger, veillez à nous fournir votre carte européenne d'assurance maladie ou équivalent,
- les Invalides de Guerre présenteront également leur carnet médical INIG.

Le Réseau Santé Wallon

Aujourd'hui, devenez acteur de votre santé!

Les hôpitaux de Vivalia adhèrent au Réseau Santé Wallon (RSW). Celui-ci permet aux médecins qui sont amenés à vous soigner d'échanger des documents médicaux informatisés (résultats d'examens, rapports médicaux, courriers...), grâce à une plate-forme de consultation électronique hautement sécurisée. Ce système d'échange d'informations vise à faciliter votre prise en charge dans différentes situations (appel au médecin de garde, admission en urgence, consultation de plusieurs spécialistes, retour à domicile après une hospitalisation...), en toute confidentialité, le Réseau Santé Wallon ayant obtenu l'autorisation du Conseil national de l'Ordre des médecins et de la Commission de la vie privée.

L'adhésion au RSW est gratuite. Pour plus d'informations, n'hésitez pas à vous adresser à votre médecin généraliste ou à l'accueil de l'hôpital. Nous vous invitons également à consulter le site Internet du Réseau Santé Wallon : www.rsw.be.

Un formulaire d'inscription vous sera remis lors de votre admission à l'hôpital.

Pourquoi devez-vous remplir un formulaire lors de l'admission?

Le formulaire d'admission est soumis au patient ou à son représentant au plus tard au moment de son admission à l'hôpital. Il s'agit d'une obligation légale en vigueur dans tous les hôpitaux. En cas d'urgence, vous serez pris en charge par le service des urgences. Dans ce cas, les formalités administratives seront remplies le plus rapidement possible en vous rendant auprès du service des admissions (vous même ou un membre de votre famille), muni des documents repris ci-avant. La déclaration d'admission sera signée par le patient et par l'administration de l'hôpital. Ce document, établi en double exemplaire (un pour le patient et l'autre pour l'hôpital), est à conserver.

La déclaration d'admission présente au patient un récapitulatif des principaux montants qui pourront lui être demandés au terme de son hospitalisation. Il ne s'agit nullement d'un devis ou d'une évaluation exhaustive de tous les frais d'hospitalisation. Il n'est, en effet, pas possible, au moment de l'admission, de fixer avec précision le montant qui sera in fine réclamé au patient à l'issue de son hospitalisation.

Que trouvez-vous dans le dossier d'admission?

- Un formulaire sur lequel vous mentionnez votre choix de chambre (commune ou particulière) : il est signé par vous et par la personne qui vous accueille,
- une note explicative sur les conditions financières de votre hospitalisation,
- une liste de prix des produits facturables au cours de votre séjour,
- le formulaire d'inscription au Réseau Santé Wallon.

Important :

Les règles de facturation des suppléments d'honoraires et de chambre sont fixées par arrêté royal. Plusieurs facteurs peuvent influencer les montants de ces suppléments (votre situation d'assurance à la mutuelle, le statut du médecin (conventionné ou non), le type de chambre choisi, la durée de votre séjour...). Pour plus d'informations, n'hésitez pas à vous renseigner auprès du service des admissions. Votre mutuelle pourra également vous apporter un complément d'information. Merci de noter que l'octroi d'une chambre particulière implique le paiement, à l'admission, de l'acompte adéquat et l'absence de tout contentieux financier avec l'hôpital. Outre le supplément lié à l'hôtellerie, le choix d'une chambre particulière peut entraîner une majoration de tous les honoraires médicaux.

Comment faire intervenir votre assurance hospitalisation ?

Une convention de collaboration entre nos hôpitaux et certaines compagnies d'assurance a pour objet l'application du tiers-payant.

Plusieurs systèmes sont mis en place à ce jour :

■ **Medicard de DKV :**

Si vous disposez de la Medicard de DKV, présentez-la au guichet d'admission. La compagnie d'assurance à l'origine de ce système a prévu un espace réservé sur son site Internet afin que le personnel d'accueil au guichet des admissions puisse vérifier votre situation en termes d'assurance hospitalisation. Si tout est en ordre, l'hôpital enverra directement la facture d'hospitalisation à la compagnie d'assurance.

■ **Le système Assurcard :**

Le système Assurcard permet aux patients, via une carte d'accès, d'encoder les données relatives à leur hospitalisation. Il est préférable de vous présenter au guichet d'admission avant de vous rendre à la borne Assurcard. L'acceptation de la prise en charge par Assurcard vous sera confirmée par l'employé de l'accueil. Le système Assurcard regroupe plusieurs compagnies d'assurance.

■ **Medi-Assistance :**

Le système Medi-Assistance regroupe les trois compagnies d'assurance suivantes : AXA-IPA (Inter Partner Assistance), AG Insurance et Winterthur. Après confirmation écrite de votre assureur vous donnant droit à l'application du tiers-payant, l'hôpital adressera directement votre facture à votre compagnie d'assurance.

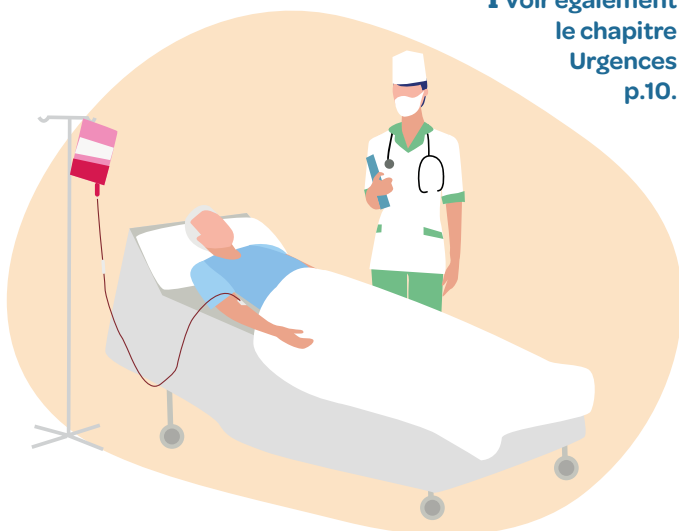
■ **Solidaris** (pour les chambres communes uniquement)

■ **Mutualité neutre**

Devez-vous payer un acompte ?

Lors de votre admission, il vous sera demandé de verser un acompte. Le paiement se fait uniquement par carte bancaire. Cet acompte est légal et obligatoire dans le cas d'une chambre privée et ce même si vous avez souscrit une assurance hospitalisation (à l'exception de DKV, Assurcard et Médi-Assistance après acceptation de la prise en charge de votre facture). Cette provision couvrira les premiers frais. Elle sera renouvelée si votre hospitalisation se prolonge au-delà de 7 jours. Le montant total de vos acomptes sera déduit de votre facture. L'octroi d'une chambre particulière n'est garanti qu'aux patients en ordre de paiement régulier des acomptes. Avant votre arrivée à l'hôpital, vérifiez bien si vous êtes en ordre vis-à-vis de votre mutuelle. Si vous ne l'êtes pas, la totalité des frais d'hospitalisation vous sera facturée après la sortie.

**i Voir également
le chapitre
Urgences
p.10.**



Votre arrivée à l'hôpital : ce qu'il faut prévoir

Que devez-vous emporter ?

N'oubliez pas d'emporter :

- votre carte d'identité
- les documents médicaux relatifs à votre hospitalisation : lettre du médecin généraliste, carte de groupe sanguin, radiographies,
- la liste de vos médicaments pour les traitements en cours,
- les courriers relatifs au remboursement des traitements via le médecin conseil des mutuelles,
- votre nécessaire de toilette : peigne/brosse, brosse à dents, dentifrice, rasoir, savon, essuies et gants de toilette,
- robe de chambre, pyjamas/robes de nuit, linge de corps, pantoufles fermées.

Evitez d'emporter :

- bijoux et objets de valeur,
- une somme d'argent importante. Toutes les chambres sont équipées d'un coffre-fort. Cependant, n'oubliez pas que vous êtes seul responsable de vos effets personnels.

Consignes en cas d'incendie :

Si le feu est dans votre chambre :

- quittez immédiatement la pièce,
- fermez la porte,
- prévenez l'infirmier de l'étage.

Si le feu est ailleurs dans l'hôpital :

- restez dans votre chambre,
- fermez portes et fenêtres,
- attendez les instructions du personnel,
- gardez votre calme.

Interdiction de fumer :

Depuis le 1^{er} janvier 2006, la législation belge interdit de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif (hôpitaux, gares, aéroports, entreprises,...). L'hôpital de Libramont ne fait pas exception à la règle, c'est pourquoi nous vous demandons de ne pas fumer au sein de l'hôpital.

Durant votre séjour, il vous est demandé de :

- prévenir l'infirmier lorsque vous vous absentez du service (N.B. : l'hôpital ne peut être tenu pour responsable de quelque accident qui surviendrait en-dehors de son enceinte),
- laisser la porte de votre chambre fermée pour votre sécurité et celle des autres malades,
- ne pas consommer de boissons alcoolisées,
- ne pas poser des bouteilles ou autres objets sur les tablettes extérieures des fenêtres, leur chute pouvant blesser les passants.

i Voir également le chapitre Visites p.20.

Votre arrivée dans la chambre

Comment se passe votre arrivée dans l'unité de soins ?

Si vous le souhaitez, un bénévole peut vous accompagner jusqu'à votre unité de soins et remettre vos documents d'admission à l'infirmier responsable, qui vous aidera à vous installer et répondra à vos premières questions.

Comment reconnaître le personnel de l'hôpital ?

Chaque personne employée par l'hôpital porte un badge d'identification comportant son nom, son prénom et sa fonction.

Des tours de cou portés par les différents membres du personnel de l'hôpital vous permettent également d'identifier leur fonction (infirmier, infirmier en chef, agent d'accueil, secrétaire, économe, etc.).

Cela contribue à assurer une communication plus fluide et à éviter toute confusion.

Pourquoi devez-vous porter un bracelet d'identification ?

Un bracelet d'identification vous sera remis à votre arrivée. Il est obligatoire et permet de sécuriser votre prise en charge lors des soins, déplacements, examens ou interventions.

Est-il possible de choisir ses repas ?

Durant votre séjour, il vous est possible de faire des choix et d'apporter certaines modifications aux menus qui vous sont proposés, pour autant que le régime alimentaire prescrit par votre médecin vous le permette. Le personnel de l'unité de soins transmettra les changements à l'équipe de cuisine.

Dans la limite de ses possibilités, elle mettra tout en œuvre pour satisfaire vos demandes. Si vous désirez équilibrer votre alimentation ou si vos convictions philosophiques vous interdisent certains aliments, si vous avez perdu l'appétit et/ou perdu du poids de manière involontaire, n'hésitez pas à demander le passage de notre équipe de diététiciens (M/F). Elle vous aiguillera dans vos choix alimentaires et se tiendra à votre disposition pour des informations complémentaires.

Vos accompagnants (uniquement en chambre privée et dans le service pédiatrie) peuvent recevoir les repas en chambre s'ils le désirent. La réservation des repas se fait au service accueil hospitalisation pour 9h15 pour le dîner et pour 13h15 pour le souper et le petit déjeuner du lendemain.

Les tarifs des repas accompagnants sont disponibles à l'accueil.

Le restaurant, situé au niveau -1, est accessible aux accompagnants et aux visiteurs de 11h30 à 13h30.

Que trouvez-vous dans la chambre ?

Suivant le choix effectué lors de votre inscription et selon disponibilité (chambre à deux lits ou chambre privée), vous disposerez dans chaque catégorie d'un cabinet de toilette, d'une télévision, d'un coffre-fort et d'un appel personne. Pour des raisons d'hygiène, seules les fleurs coupées sont autorisées (ni terre, ni plantes en pot, ni fleurs artificielles).

Quelle que soit la chambre que vous occupez, les soins médicaux et infirmiers, les repas et l'intendance générale sont de qualité identique.

Comment recevoir du courrier durant votre séjour ?

Votre courrier peut vous être adressé personnellement à l'hôpital ; il vous parviendra quotidiennement pour autant que votre nom, prénom, numéro de chambre et votre unité de soins soient clairement libellés sur l'enveloppe. Attention, les dames sont hospitalisées sous leur nom de jeune fille. Si vous souhaitez envoyer du courrier, vous pouvez le déposer au bureau de l'hôtesse. Si vous éprouvez des difficultés à vous déplacer, adressez-vous à l'infirmier qui le fera parvenir au bureau.

Le téléphone

Libramont

Toutes les chambres sont équipées de téléphone. Le patient reçoit les communications et cela sans paiement de location. Il n'est plus possible d'effectuer des appels à partir des chambres.

Pour joindre votre chambre : composer le numéro général de l'hôpital (063/55.13.00) puis sélectionner l'option 2.

L'usage du GSM est strictement interdit dans certains services sensibles (néonatalogie, soins intensifs, blocs opératoires, scanner, cardiologie, laboratoire, salles d'accouchement), car il peut perturber les appareils médicaux. Merci de votre compréhension.

Bastogne

- Le téléphone est disponible dans chaque chambre.
- Pour joindre votre chambre : composer le numéro général de l'hôpital (063/55.16.00) puis sélectionner l'option 2.

Le téléviseur

Un téléviseur est à votre disposition. Adressez-vous au guichet information dans le hall d'entrée pour connaître les modalités d'utilisation. Ce service est payant. Vous pouvez demander les tarifs à l'accueil.

Besoin des services d'un coiffeur, d'un pédicure, qui contacter ?

Si vous avez besoin d'un coiffeur, d'un pédicure, adressez-vous à l'infirmier qui vous renseignera.

Les lits d'accompagnants

Un lit peut être mis à disposition de l'accompagnant. Merci de vous renseigner auprès de l'infirmier de votre unité de soins. Ce service est payant. Vous pouvez demander les tarifs à l'accueil.

Achat de béquilles

Le kinésithérapeute du service vous fournira les béquilles nécessaires pendant et après votre hospitalisation. Les tarifs sont disponibles à l'accueil. Si vous avez besoin de béquilles suite à une consultation, veuillez vous adresser au service accueil hospitalisation.

Wifi

- Libramont : Un code d'accès au wifi vous sera envoyé par SMS.
- Bastogne : un QR code (renouvelé chaque semaine) est affiché dans les services.

La prévention hygiène

La prévention des infections associées aux soins et le rôle du patient hospitalisé au niveau hygiène

Une infection est dite liée aux soins ou nosocomiale lorsqu'elle est acquise au cours d'un séjour hospitalier. Elle peut être liée aux actes thérapeutiques réalisés par les équipes soignantes, mais peut être également la conséquence d'une hygiène défectueuse du patient en cours d'hospitalisation.

Quelques règles simples participent efficacement à la prévention des infections nosocomiales.

Se laver les mains :

- après être allé aux toilettes,
- avant et après avoir mangé,
- si les mains sont sales,
- après s'être mouché, avoir toussé ou éternué,
- en entrant et en sortant de la chambre d'hôpital.

N'hésitez pas à utiliser les solutions hydroalcooliques à votre disposition pour vous désinfecter les mains.

Veiller à une hygiène corporelle satisfaisante :

- toilette quotidienne au savon (utiliser exclusivement un savon liquide présenté en flacon muni d'un dispositif distributeur),
- brossage des dents plusieurs fois par jour et/ou nettoyage soigneux des prothèses dentaires,
- port de linge propre.

Respecter les consignes

diffusées par les équipes soignantes

Exemples : port du masque, maintien de la personne dans sa chambre, lors d'isolements infectieux,...

Lorsque vous toussiez, éternuez ou que vous vous mouchez :

- utiliser un mouchoir en papier tout en couvrant votre nez et votre bouche,
- éliminer le mouchoir dans la poubelle avec couvercle la plus proche, ensuite, lavez ou désinfectez-vous les mains.

Ces recommandations ont pour but de limiter la diffusion d'agents infectieux et en particulier en périodes épidémiques (exemple : grippe saisonnière, etc.).

Respecter les protocoles imposés par les professionnels avant réalisation d'un acte technique à risque infectieux

Exemple : préparation avant une opération chirurgicale ou un acte invasif.

Ne pas toucher aux cathéters, sondes, drains, qui ont été mis en place

Faire appel aux équipes soignantes en cas de difficultés ou de douleurs en provenance de ces dispositifs.

Ne pas toucher aux cicatrices opératoires ainsi qu'aux pansements

En cas de problématique spécifique, le personnel vous donnera le document d'information et les explications complémentaires.

Votre arrivée aux urgences

Le service des urgences pour qui ?

Le service des urgences fonctionne 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Cette unité est destinée au traitement des patients dont l'état requiert des soins urgents. Les médecins et les infirmiers du service sont spécialisés dans la prise en charge de situations aiguës.



Quand se rendre au service des urgences ?

Contactez d'abord votre médecin traitant ou le médecin de garde. Il vous aidera à apprécier le degré de gravité et vous donnera les premiers soins. Si nécessaire, il vous dirigera vers les urgences.

Attention : le service des urgences n'est pas un service de consultation.

Pourquoi « urgences » rime parfois avec « patience » ?

La rapidité de la prise en charge est liée à la gravité de votre état et à celle des autres patients. Nous ne pouvons pas nécessairement vous assurer une prise en charge immédiate et vous serez peut-être amené à devoir patienter.

Nous avons besoin de temps pour :

- établir le diagnostic et parfois installer le traitement,
- faire appel à un spécialiste,
- recevoir le résultat de vos examens (laboratoire, imagerie médicale,...),
- le cas échéant, libérer un lit d'hospitalisation provisoire dans le service ou organiser votre transfert,
- continuer à nous occuper des patients qui arrivent en situation d'urgence vitale.

Quels sont les documents indispensables ?

- Carte d'identité,
- carte européenne pour les patients assujettis à une Caisse de Maladie étrangère,
- le cas échéant les documents que vous a remis le médecin généraliste,
- en cas d'accident (du travail, sur le chemin du travail, à l'école, dans un club sportif,...), les renseignements d'assurance (compagnie et numéro de police) et/ou d'employeur.

📞 Hôpital de Libramont : 063/55.43.80
Hôpital de Bastogne : 063/55.48.51

**➡ Voir également les chapitres :
Hospitalisation (Admission) p.6, Visites p.20**



Votre arrivée en Maternité

Vous êtes enceinte, vous souhaitez accoucher à l'hôpital de Libramont ?

Voici quelques informations utiles pour préparer et vivre l'accouchement en toute sérénité.

À l'hôpital de Libramont sont organisées des séances d'information et de préparation à l'accouchement. L'objectif est de proposer aux futurs parents un espace de rencontre, d'échange et d'information pour leur permettre de vivre plus sereinement et plus activement l'aventure de la grossesse et de l'accouchement.

Une équipe pluridisciplinaire, composée de gynécologues, de pédiatres, de sages-femmes, d'infirmières, d'assistantes sociales ainsi que d'une psychologue, vous accompagnera tout au long de votre grossesse ainsi qu'après la naissance de votre enfant.

Pour un suivi optimum, nous vous invitons à nous rencontrer dès la 12^e semaine de grossesse.

Un accompagnement personnalisé vous sera proposé : consultations prénatales, consultations d'allaitement pendant et après la grossesse, préparation affective à la naissance (haptonomie), préparation individuelle, hypnonaissance, sophrologie, tabacologie, acupuncture et massages pour bébés.

Reconnu par le label « Hôpital Ami des Bébés » en 2010, l'hôpital de Libramont vise à soutenir une démarche de qualité en faveur de la proximité mère-enfant et de l'allaitement maternel, en créant un climat favorable à l'accueil et au bien-être du nouveau-né, dans le respect de ses rythmes et besoins essentiels. Des séances de préparation en groupe sont proposées : gymnastique prénatale en salle, préparation en piscine et atelier de portage.

Trois séances d'information gratuites sont organisées par une sage-femme sur trois thèmes différents :

- **1^{re} soirée** : la grossesse et l'accouchement
- **2^e soirée** : les premiers jours de vie du nouveau-né : ses besoins, son alimentation (au sein ou au biberon)
- **3^e soirée** : approcher la naissance en douceur : comment gérer la douleur.

Ces séances ont en principe lieu le troisième jeudi du mois à 20h (cafétéria, niveau -1). Vous pouvez bien entendu assister uniquement à celle(s) qui vous intéresse(nt) le plus.

Gymnastique prénatale en salle
6 séances.

Renseignements et inscriptions :
auprès de la maternité : 063/55.42.90

Préparation prénatale en piscine
6 séances.

Renseignements et inscriptions :
M^{me} Christine ROBERT : 0491/20.53.91

Préparation affective à la naissance
(haptonomie)

Renseignements et inscriptions :
M^{me} Christine ROBERT : 0491/20.53.91

Hypnonaissance

Renseignements :
M^{me} Jennifer GILOT : 0493/10.62.97

Sophrologie

M^{me} Pauline PIRLOT : 0499/11.96.90

Préparation individuelle à la naissance

Renseignements :
M^{me} Jennifer GILOT : 0493/10.62.97

Les informations concernant chaque préparation, le coût et l'organisation vous seront transmises par la sage-femme référente.

Consultations d'allaitement

063/55.44.03

Portage

M^{me} Angélique HABAY : 0476/85.57.88

Hôpital de Libramont :
063/55.42.90

Votre hospitalisation en Maternité

Voici ce que nous vous conseillons d'emporter pour votre séjour à la maternité:

Pour la maman:

- vêtements confortables pour la journée, chemises de nuit ou pyjamas, peignoirs, pantoufles,
- slips, soutiens-gorge (si vous souhaitez allaiter, prévoyez des soutiens-gorge d'allaitement),
- essuie-éponges (au moins 5), gants de toilette (au moins 5), nécessaire de toilette,
- mouchoirs.

Pour le bébé:

- chemises ou body (minimum une par jour),
- brassières ou grenouillères (minimum une par jour),
- chaussons, chaussettes,
- essuie-éponges (8), gants de toilette (5), brosse à cheveux, bavoirs.

Pour le moment de l'accouchement, nous vous conseillons de prévoir dans un sac à part:

- 1 chemise de nuit ou blouse de pyjama, 1 gant de toilette et 1 essuie pour maman,
- 1 body, 1 pyjama, 1 bonnet pour bébé,
- vous pouvez aussi apporter des CD pour écouter de la musique pendant votre travail.

Ce qu'il ne faut pas apporter:

- les draps, les langes pour le séjour,
- les bandes hygiéniques, les compresses stériles, les protège-seins.

Qu'en est-il de la durée de séjour?

- La durée de l'hospitalisation est fixée pour un accouchement à 3 jours (J 0 = J accouchement).

Quand et comment préparer le séjour en maternité?

Préparez votre valise dès le début du 3^e trimestre, de façon à ne pas devoir le faire dans l'empressement du départ si celui-ci arrive un peu plus tôt que prévu.

Qu'en est-il de la déclaration de naissance?

Vous devez déclarer la naissance à la maison communale de Libramont, dans les 15 jours qui suivent l'accouchement.

Si vous n'êtes pas mariés, il est souhaitable de vous présenter ensemble à l'administration communale de votre choix quand votre grossesse est confirmée.

Vous devez vous munir d'un certificat de grossesse en vue de faire la reconnaissance anticipée si vous le désirez.

Selon votre situation, vous avez besoin de différents documents (adressez-vous à l'administration communale au préalable pour savoir de quels documents vous devez disposer).

Quels sont les documents indispensables?

- La carte d'identité,
- tout document et/ou carte établissant votre affiliation à une compagnie d'assurance complémentaire,
- votre carte bancaire,
- le carnet de mariage,
- la carte de groupe sanguin des futurs parents,
- le carnet de consultations.

Une pré-inscription à l'accueil est souhaitée à partir de 14 semaines de grossesse, afin de faciliter les démarches administratives lors de votre hospitalisation.

**i Voir également les chapitres :
Hospitalisation (Admission) p.6,
Urgences p.10,
Visites p.20.**

Votre enfant doit entrer en Pédiatrie

Votre enfant a besoin de soins et va être hospitalisé. Les pédiatres ainsi que les infirmiers vont se mobiliser pour vous accueillir, vous encadrer au mieux et être à votre écoute durant le séjour de votre enfant. Chaque jour, votre enfant sera examiné par un pédiatre et la garde médicale est assurée 24 h/24.

Comment préparer un enfant pour une intervention chirurgicale ?

Libramont

Lors de la visite chez le chirurgien, l'enfant et ses parents sont aiguillés vers le service de préhospitalisation pour convenir du jour de l'intervention, planifier la visite chez l'anesthésiste et recevoir quelques informations relatives au déroulement du séjour. Pour aborder en douceur le thème de l'hospitalisation, l'enfant recevra un livret qu'il pourra consulter en toute quiétude à la maison avec ses parents. Ce livret présente, sous forme d'une petite bande dessinée, l'histoire d'un enfant qui, comme lui, a dû subir une intervention chirurgicale.

Une vidéo est disponible sur notre site internet pour présenter le déroulement du séjour en pédiatrie.



Des activités sont-elles organisées pour les enfants hospitalisés ?

Les P'tits Loups :

L'asbl « Les P'tits Loups » est une équipe composée de volontaires qui, du lundi au vendredi, se tiennent à la disposition des enfants hospitalisés en unité pédiatrique à Libramont. Le but est d'accompagner l'enfant durant son séjour à l'hôpital en étroite collaboration avec le personnel médical et soignant. Les bénévoles vont à la rencontre des enfants et leur proposent diverses activités ludiques, à pratiquer dans la salle de jeux ou en chambre en fonction de la pathologie des jeunes hospitalisés : lecture, jeux de société ou jeux individuels, loisirs créatifs, ateliers

de peinture ou dessin. Par ailleurs, une personne engagée par l'hôpital travaille en collaboration avec l'asbl afin de proposer des activités ludiques et culturelles aux enfants, afin que leur séjour soit plus agréable.

Clowns relationnels :

Environ tous les 15 jours, dans la mesure de leurs possibilités, les enfants hospitalisés bénéficient de la visite des clowns.

Le clown relationnel est pratiqué par des bénévoles qui ont été longuement formés à cette pratique.

La santé se nourrit de gaieté, c'est une force vitale étonnante qui permet de surmonter fatigue et malheur, de réinventer les conditions de la vie. Les clowns à l'hôpital, c'est l'ouverture du cœur, la complicité et le plaisir partagé avec l'enfant, le jeu comme

voie royale du soin, la dédramatisation, tout en laissant la place à toutes les émotions... sans oublier les parents qui retrouvent aussi souvent le sourire ou laissent couler leurs larmes.

Pouvez-vous rester près de votre enfant ?

Pendant son séjour, votre rôle de parent reste essentiel. Le père ou la mère peut rester auprès de son enfant jour et nuit en sachant que les soins et la surveillance sont assurés par l'équipe soignante. Le service met à disposition des lits d'appoint ou des fauteuils si vous souhaitez rester la nuit. Il est souhaitable d'avertir l'équipe soignante lorsque vous vous absentez.

Quels sont les horaires de visite ?

Pour les papas et mamans, il n'y a pas d'heures de visite. Ils sont les bienvenus en permanence, sauf la nuit où il est recommandé que seul un des deux parents reste. Pour la famille, les visites sont autorisées de 14h à 18h. Toutefois, pour des raisons médicales, certaines restrictions seront émises quant à l'horaire, le nombre et l'âge des visiteurs.

Devez-vous apporter du linge ?

L'hôpital n'assure aucune fourniture de linge personnel.

Il ne faut pas oublier d'apporter :

- son nécessaire de toilette (gants, serviettes),
- des vêtements légers + pyjama ou chemise de nuit,
- des pantoufles,
- un doudou éventuel ou tout ce qui peut rassurer l'enfant.

L'hôpital fournit les langes et tout ce qui est nécessaire pour l'alimentation (poudre de lait inclus).

Quels sont les documents indispensables ?

- Votre carte d'identité
- Les résultats des examens et radiographies déjà réalisés,
- les documents émanant du médecin traitant ou d'autres médecins si vous en disposez (en rapport avec le motif d'hospitalisation).

Aides bénévoles à votre écoute



Aides bénévoles présentes dans l'hôpital :

L'asbl «Les P'tits Loups» :

Une équipe composée de volontaires qui, du lundi au vendredi, se tiennent à la disposition des enfants hospitalisés en unité pédiatrique à Libramont. Les bénévoles vont à la rencontre des enfants et leur proposent diverses activités ludiques, à pratiquer dans la salle de jeux ou en chambre en fonction de la pathologie des jeunes hospitalisés.

Christina ARNOULD, Présidente : 0499/42.25.96

Les Clowns relationnels :

Libramont

Tous les 15 jours, les enfants hospitalisés bénéficient de la visite des clowns, dans la mesure de leurs possibilités. Le clown relationnel est pratiqué par des bénévoles qui ont été longuement formés à cette pratique.

Bastogne

Une fois par mois, les patients de gériatrie bénéficient de la visite des clowns. La santé se nourrit de gaieté, c'est une force vitale étonnante qui permet de surmonter fatigue et malheur, de réinventer les conditions de la vie. Les clowns à l'hôpital, c'est l'ouverture du cœur, la complicité et le plaisir partagé avec le patient, le jeu comme voie royale du soin, la dédramatisation, tout en laissant la place à toutes les émotions.

L'aide aux malades souffrant de dépendances :

Alcooliques Anonymes :

À Libramont, un groupe d'anciens malades est présent pour aider les personnes qui en ont besoin à résoudre leur problème d'alcool. Réunion chaque vendredi à 20h00 (salle de réunion du 4^e étage du bâtiment E, salle Archimède).

Personne de contact : 063/55.23.94 (service social).

Permanence téléphonique 24h/24 des Alcooliques Anonymes : 085/24.03.22 – 085/21.40.40.

Site Internet : www.alcooliquesanonymes.be

Vie Libre :

Aide les malades alcooliques et leurs proches dans leur guérison, lutte contre les causes directes et indirectes de l'alcoolisme, mène une action de prévention auprès des jeunes et aide à la réinsertion des personnes guéries. À Libramont, réunion chaque lundi à 20h00 (cafétéria -1 du bâtiment A).

Vie Libre soutient également les malades alcooliques et leurs proches. Informations : 061/41.45.09.

Site Internet : www.vielibre.be.

Centre d'études et de prévention alcool – drogues :

Le centre d'études et de prévention alcool-drogues aide et participe aux actions de prévention contre la toxicomanie. Informations : 084/31.20.32.

«S.O.D.A.» :

«S.O.D.A.» (accueil, écoute, information sur les assuétudes et la dépendance) : 084/32.01.09.

Émotifs anonymes

Les Émotifs anonymes sont des hommes et des femmes qui ont décidé de prendre une attitude positive face à leur problème d'émotion. Réunion à Libramont chaque mercredi à 20h00 (4^e étage du bâtiment E, salle Archimède).

Personne de contact : 061/27.85.88.

Acces Asbl

Soins palliatifs à domicile

Infirmière : 0477/22.16.77 (24h/24).

Assistance morale, religieuse ou philosophique

Libramont

Si vous le désirez, vous pouvez demander et recevoir la visite d'un représentant de votre religion ou bien d'un conseiller laïc. Vos convictions philosophiques ou religieuses seront scrupuleusement respectées. Vous trouverez à la fin de votre document d'admission les coordonnées des personnes qui sont à votre disposition dans notre hôpital. Toutefois, vous pouvez demander la visite d'un autre représentant de votre religion ou d'un autre conseiller laïc. Dans ce cas, il faut nous donner son nom, son adresse et son numéro de téléphone. Nous essaierons de vous donner satisfaction dans toute la mesure du possible. Seules les personnes ayant sollicité l'assistance d'un ministre du culte de leur choix ou d'un conseiller laïc en complétant le document mis à leur disposition recevront sa visite.

La chapelle est ouverte à tous. Elle est située au -1 du bâtiment A. La messe y est célébrée tous les vendredis à 16h00.

Bastogne

Si vous le désirez, vous pouvez demander et recevoir la visite d'un représentant de votre religion ou bien d'un conseiller laïc. Vous trouverez sur le formulaire ci-joint les coordonnées des personnes qui sont à votre disposition dans notre hôpital. Dans ce cas, veuillez remplir ce formulaire et le remettre à un infirmier (M/E).

Toutefois, vous pouvez demander la visite d'un autre représentant de votre religion ou d'un autre conseiller laïc. Il faut alors nous donner son nom, son adresse et son numéro de téléphone. Nous essaierons de vous donner satisfaction dans toute la mesure du possible.

Les services spécifiques

Service social

Le service social est à votre disposition :

- pour vous donner tous renseignements d'ordre social, familial, administratif, ...
- pour examiner avec vous les réponses à apporter aux difficultés matérielles, financières et psychologiques,
- pour organiser votre sortie de l'hôpital et vous informer des différentes possibilités d'aide (maison de convalescence, de repos, services d'aide à domicile, ...).

Demandez à l'infirmier en chef le passage de l'assistante sociale.

Libramont

063/55.23.94
063/55.24.00
063/55.23.97
063/55.24.06
063/55.24.03

Bastogne

063/55.49.67

Aides à disposition pour les patients atteints d'un cancer

Programme HOPE :

Les kinés proposent un programme qui vise à encourager une activité physique adaptée afin de réduire les effets secondaires de la maladie et des traitements tels que la fatigue, la fonte musculaire et les douleurs articulaires, tout en minimisant les risques de récurrence.

Le programme améliore l'efficacité des traitements et la qualité de vie des patients.

Lors de leur traitement en hôpital de jour, les patients peuvent également faire du vélo avec le programme « Fietslabyrinth » qui permet de découvrir plus de 600 destinations touristiques.

Pour prendre RDV ou pour plus d'informations, vous pouvez contacter Yannick Wampach (kiné de l'hôpital de jour) au 063/55.61.77 ou le secrétariat kiné au 063/55.61.72.

Aide psychologique :

Un suivi psychologique spécifique à l'oncologie est proposé aux patients souffrant d'un cancer.

Lors de son 1^{er} traitement à l'hôpital de jour, la psychologue se présente au patient et discute de la prise en charge psychologique envisagée par le patient. Les psychologues dédiées au service sont M^{me} Rossignol (063/55.62.84) et M^{me} Gueibe (063/55.62.89).

Bien-être :

Vivre avec un cancer est souvent source de stress, d'anxiété et/ou de perturbation de l'image de soi, ce qui peut impacter d'autant plus la qualité de vie. C'est pour ces raisons que la salle bien-être a été créée en collaboration avec l'ASBL « Les rayons de l'espoir » dans le service d'hôpital de jour d'oncologie pour permettre au patient de vivre un moment hors du temps en dehors des soins.

Les soins bien-être proposés aux patients sont divers et évoluent en fonction des bénévoles présents (réflexologie, sophrologie, reiki, etc.).

Vous pouvez prendre RDV au secrétariat d'oncologie au 063/55.13.24.

De plus, lors des traitements en hôpital de jour, un casque de relaxation en réalité virtuelle peut être proposé aux patients en fonction de leur besoin.

Coordination des soins oncologiques (CSO)

L'infirmière coordinatrice est à la disposition des patients ainsi que de leurs proches tout au long de la maladie.

Qui sont les infirmières coordinatrices à Libramont ?

- Amandine Renoirt : Infirmière coordinatrice de la Clinique du sein :
Libramont : 063/55.49.00 (secrétariat oncologie : 063/55.13.24 – secrétariat gynécologie : 063/55.13.11)
- Jessica Gobeaux (063/55.42.66) et Françoise Genin (063/55.64.66) : Infirmières coordinatrices de soins en oncologie

Elles sont directement joignables par les patients, par leurs proches, à la demande de tout professionnel tant médecin que soignant.

Quel est le rôle de l'infirmière coordinatrice ?

- Elle accompagne les patients dans toutes les phases de la prise en charge thérapeutique,
- elle apporte un soutien continu dès le moment de l'annonce du diagnostic jusqu'à la fin de la prise en charge,
- elle informe et oriente les patients vers les professionnels pouvant répondre plus particulièrement à leur demande,
- elle intervient en complément et en collaboration avec les différentes équipes rencontrées tout au long du parcours thérapeutique (chirurgie, chimiothérapie, radiothérapie et hormonothérapie, ...).

Clinique de la ménopause

Libramont

Secrétariat : 063/55.13.11

Revalidation neuro-locomotrice

Libramont

Les objectifs :

- développer le potentiel de la personne à la suite d'un accident, d'une maladie neurologique ou d'une intervention orthopédique;
- réduire les incapacités de la personne et compenser les situations de handicap;
- permettre à la personne un retour à une autonomie dans ses habitudes de vie ou une adaptation de celles-ci en fonction de ses capacités.

La liaison psychologique psychiatrique et liaison alcool

Bastogne

063/55.48.89

L'équipe pluridisciplinaire est composée de :

Médecins spécialisés, infirmiers, aides-soignantes, ergothérapeutes, kinésithérapeutes, neuropsychologue, psychologue, logopèdes, assistante sociale.

Avec cette équipe de professionnels, vous participerez à l'élaboration d'un plan d'intervention personnalisé. Vous établirez vos objectifs et participerez aux différents traitements afin d'améliorer votre autonomie personnelle, sociale et professionnelle.

Les outils :

Le centre dispose d'une piscine et de salles de réadaptation dotées d'équipements spécialisés.

Clinique de la douleur

Le soulagement adéquat de la douleur, tant aiguë que chronique, fait explicitement partie des objectifs de l'hôpital.

1. Le Centre de la douleur

Prise en charge de la douleur sub-aiguë et chronique

- Médecin responsable : Dr Vinciane Magotteaux
- Infirmières spécialisées en algologie : permanence infirmière 063/55.43.91.

L'approche multidisciplinaire de la douleur permet :

- une approche élargie de la douleur chronique,
- une prise en charge personnalisée de la douleur,
- une adaptation de votre situation,
- des traitements de pointe.

L'équipe du Centre de la douleur se compose de médecins spécialistes, d'une infirmière spécialisée en algologie, d'une psychologue spécialisée en gestion de la douleur et hypnose, d'un service de médecine physique et rééducation, de kinésithérapeutes, d'ergothérapeutes, d'une assistante sociale et d'un secrétariat.

2. Le traitement adéquat de la douleur aiguë chez les patients hospitalisés

L'équipe soignante de l'étage dans lequel vous êtes hospitalisé est la première impliquée dans l'évaluation et le traitement de votre douleur. Signalez-lui toute douleur et toute persistance de celle-ci malgré le traitement antalgique reçu. En concertation avec votre médecin, une équipe spécialisée en algologie pourra remettre un avis quant à la prise en charge de votre problème douloureux.



Centre Éclorre

Libramont

Centre de réadaptation pédiatrique pour enfants infirmes moteurs cérébraux

Les objectifs :

- prise en charge précoce de l'enfant dans sa globalité,
- traitement d'enfants porteurs de déficits fonctionnels (à court terme, long terme ou chroniques),
- établissement et maintien d'un partenariat entre les rééducateurs, les parents et l'entourage autour d'un projet de vie pour l'enfant.

L'équipe :

médecins (physiothérapeute, orthopédiste, neuro-pédiatre), assistante sociale, logopède, psychologue, kinésithérapeutes, ergothérapeutes, psychomotriciens.

Les outils :

une piscine, des salles de réadaptation, un milieu extérieur, une classe maternelle (type 4), une classe primaire (type 4).

Renseignements au 063/55.63.85 (permanence téléphonique de 08h30 à 12h00).

Le patient diabétique

Libramont

- Le pied diabétique : 063/55.44.27
- Convention du patient diabétique : 063/55.13.25 (secrétariat endocrino-diabétologie)
- Infirmière diabétologie : 063/55.44.12

Bastogne

Secrétariat convention diabète : 063/55.16.34

École du dos

Libramont

François De Bruycker : 063/55.61.58

Équipe mobile de soins continus et palliatifs

Libramont

Equipe Mobile d'Accompagnement et de Soins Continus : 063/55.64.70 (du lundi au vendredi de 9h à 16h)

Bastogne

Equipe mobile : 063/55.48.88

PMA

(Procréation Médicalement Assistée)

Libramont

Ce service vient en aide aux couples rencontrant des difficultés pour concevoir un enfant (fécondation in vitro, transferts d'embryons, insémination, spermogrammes, ...).

Renseignements : secrétariat : 063/55.43.25 (entre 8h30 et 16h00).

Autres services

Libramont

- Stomathérapie : Aide à l'appareillage des stomies : 063/55.42.30 – 063/55.64.65
- Service de médecine physique et kinésithérapie
Secrétariat : 063/55.61.59
Responsable : François De Bruycker : 063/55.61.58

Tabacologie

Le service de tabacologie est présent pour vous aider à arrêter ou à diminuer votre consommation de tabac : Augustine Hannard : 063/55.13.11

Centre de Prise en charge des Violences Sexuelles (CPVS) Luxembourg

Le Centre de Prise en Charge des Violences Sexuelles (CPVS) Luxembourg, **situé à l'hôpital Vivalia d'Arlon**, accueille toutes les victimes de violences sexuelles sans distinction (femmes,

hommes, membres de la communauté LGBTQI+ et enfants) et propose une prise en charge médicale, médico-légale ainsi qu'un soutien psychologique aux victimes.

Si la victime émet le souhait de déposer plainte, le centre fait appel à des inspecteurs de police spécialisés qui peuvent prendre le dépôt de plainte sur place, dans un local spécialement aménagé. Des auditions vidéo-filmées sont possibles pour les victimes mineures.

L'objectif est de fournir aux victimes un espace réconfortant, où elles pourront recevoir des soins, une aide psychologique et déposer plainte en un seul et unique lieu.

Les proches sont également bienvenus au CPVS : ami.e, partenaire, parent, tuteur.trice, professionnel.le ou toute autre personne de confiance.

N'hésitez pas à contacter le CPVS pour obtenir un premier soutien, des explications et des conseils :

- Tél. : 063/55.63.30
- Email : cpvslux@vivalia.be
- Accès via les urgences de l'hôpital Vivalia d'Arlon (Rue des Déportés 137, 6700 Arlon) ou, durant les heures d'ouverture de l'accueil (7h-20h), accès au centre via l'entrée principale de l'hôpital d'Arlon (suivre le logo représentant des petites maisons).

En consultation

Comment se présenter à une consultation ?

Les consultations se donnent uniquement sur rendez-vous.

EN PRATIQUE

- Lors de chaque consultation, veuillez vous présenter un quart d'heure avant la consultation au service d'admission des patients (rez-de-chaussée), guichets consultations, muni de vos papiers d'identité ainsi que de votre carte européenne d'assurance maladie (pour les patients assujettis à une Caisse Maladie étrangère) et des documents d'assurance « couverture de soins » si vous en possédez une.
- Précisez avec quel médecin vous avez rendez-vous.
- Pour vous orienter :
 - adressez-vous à l'employé qui a enregistré votre inscription ou au bureau d'accueil,
 - demandez à un volontaire de vous accompagner si nécessaire.
- Vivalia a instauré le rappel des rendez-vous par SMS pour la plupart de ses consultations. Ainsi, un SMS vous sera envoyé pour vous rappeler la date, l'heure et le lieu de votre RDV, 3 jours ouvrables avant celui-ci. Dans ce SMS figurera un numéro de téléphone que vous pourrez former en cas de modification ou d'annulation de votre RDV. Merci de ne pas répondre par SMS au message envoyé (ordinateur qui ne pourra pas traiter votre message).

Paielements :

Une facture sera envoyée à votre adresse à la suite de votre consultation.

Annulation d'un rendez-vous :

Si vous souhaitez annuler un rendez-vous, prévenez la consultation le plus tôt possible afin que votre rendez-vous puisse être proposé à une autre personne.

Un montant forfaitaire de 20,86€ sera réclamé au patient pour toute consultation non annulée à laquelle il ne se sera pas présenté. Les rendez-vous doivent être annulés endéans les 24 h ; si ce n'est pas le cas, ils seront facturés. Ce montant évolue tous les 01/01.

i Pour prendre rendez-vous, merci de vous référer à la liste téléphonique figurant en fin de brochure p.23.





Droits et devoirs du patient

La loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient encadre les relations entre patients et professionnels de soins. Elle vise à garantir des soins de qualité dans un climat de respect, de confiance et de transparence. Chaque patient hospitalisé a des droits fondamentaux, mais également des devoirs pour contribuer à la qualité et à la sécurité des soins reçus.

Les droits du patient

Droit à la prestation de services de qualité

Vous avez droit à des soins de qualité, dispensés compte tenu des connaissances médicales actuelles et des moyens disponibles.

Ce droit comprend aussi :

- le respect de votre dignité humaine et de votre autonomie;
- l'absence de toute distinction, quelle que soit votre classe sociale, nationalité ou situation financière.

Droit au libre choix du praticien

Sauf en cas d'urgence, vous avez le droit :

- de choisir librement la personne qui vous soigne;
- de prendre contact avec d'autres professionnels pour obtenir un deuxième avis;
- de changer de prestataire si vous le souhaitez.

Droit à l'information sur votre état de santé

Vous avez droit à tous les renseignements nécessaires à la compréhension de votre état de santé et de son évolution.

Ces informations doivent vous être communiquées dans un langage clair et compréhensible, en tenant compte de votre situation.

Droit au consentement libre et éclairé

Vous avez le droit :

- d'accepter ou de refuser une intervention ou un traitement;
- d'être informé en amont de toute décision médicale.

Le praticien doit vous expliquer la nature de l'intervention, ses justifications, les bénéfices attendus, les risques ou contre-indications éventuels et les alternatives possibles. Ce n'est qu'une fois informé que vous pouvez donner un consentement libre et éclairé.

Droit à la protection de la vie privée

Toutes les informations relatives à votre santé sont confidentielles. Elles ne peuvent être communiquées à des tiers sans votre accord.

Par ailleurs :

- seules les personnes nécessaires sont autorisées à être présentes lors des soins, examens ou traitements;
- votre intimité est respectée dans chaque étape de la prise en charge.

Droit de consulter le dossier médical

- Vous avez le droit de consulter votre dossier médical soigneusement tenu à jour et conservé en lieu sûr.

- Si le patient est décédé et ne s'y est pas opposé, seul(e) l'époux(se), le cohabitant légal ou de fait ainsi que les parents jusqu'au 2^e degré inclus peuvent demander un droit de consultation indirecte, moyennant une demande justifiée et motivée. Cette consultation ne pourra se faire que via un médecin.
- Vous avez le droit d'obtenir une copie partielle ou totale de votre dossier médical :
 - Le dossier sera envoyé dans un délai de 2 semaines à partir de la réception de la demande. Si une urgence motivée requiert un envoi plus rapide, il est demandé de le stipuler par mail.
 - La demande de dossier, la copie de la pièce d'identité du demandeur (et éventuellement la procuration signée par le patient, accompagnée dans ce cas d'une copie de la carte d'identité du patient lui-même) sont à envoyer par email (demandedossier.chca@vivalia.be) avec l'objet « Demande copie dossier – Nom du patient » ou à déposer à l'accueil de l'hôpital.
 - Le formulaire à compléter pour introduire la demande est disponible sur notre site internet : www.vivalia.be/droits-et-devoirs

Toute demande de copie de dossier dans le cadre d'une expertise ou pour convenance personnelle sera facturée au prix coûtant.

Droit à la médiation

En application de l'article 11 de la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient, les hôpitaux disposent d'une fonction de médiation.

Le service de médiation traite les plaintes qui concernent les professionnels de son établissement et met tout en oeuvre pour trouver une solution à tout problème rencontré. Tout patient peut porter plainte auprès du service de médiation compétent lorsqu'il estime qu'un de ses droits n'a pas été respecté. Le cas échéant, le patient peut être assisté par une personne de confiance.

Le médiateur sert de relais entre le patient, sa famille et l'institution. Son rôle est de restaurer le dialogue entre les parties et de résoudre le différend par la communication, en toute neutralité et en toute confidentialité. Le médiateur travaille de manière indépendante; il ne prend parti ni pour le patient, ni pour le praticien.

Si la médiation échoue, ce service vous renseigne sur les autres possibilités de recours.

Toutes les démarches qu'entreprend le médiateur sont gratuites.

Vous pouvez vous mettre en contact avec notre médiatrice, en lui écrivant :

Médiatrice

Séverine Gilles

☎ 063/55.12.40 (les mardis et jeudis)

✉ severine.gilles@vivalia.be

Courrier :

M^{me} Séverine Gilles

Avenue de Houffalize 35 - 6800 Libramont

Les devoirs du patient

Si vous avez des droits garantis par la loi, vous avez également la responsabilité de collaborer au mieux avec les professionnels de soins.

Les droits présentés ci-dessus impliquent des devoirs de la part de tout usager hospitalisé, pour garantir un climat de respect et la qualité des soins.

L'agression envers les prestataires de soins constitue un problème sociétal croissant, avec des conséquences sur le bien-être des soignants, le climat de travail et la qualité des soins. Elle diffère des autres secteurs car elle se produit dans une relation thérapeutique basée sur la confiance, l'empathie et la proximité limitant la réaction défensive des soignants.

Une agression peut revêtir plusieurs aspects. Elle n'est pas uniquement physique mais peut être verbale, psychologique.

Nous tenons à vous informer que notre institution pratique « une politique de tolérance zéro et proportionnée » face à ce type de comportement.

Respect de la vie en communauté

La vie au sein de l'hôpital nécessite un savoir-vivre collectif.

Chacun est invité à :

- respecter l'intimité des autres patients ;
- demander à ses visiteurs de respecter les heures de visite et de faire preuve de discrétion.

Tous les membres du personnel œuvrent chaque jour pour votre confort, votre sécurité et votre santé.

Merci de les respecter pleinement dans leurs missions.

Engagement administratif

Lors de votre admission, un agent d'accueil vous expliquera le détail des frais à votre charge. Il vous demandera de lire attentivement la déclaration d'admission avant de la signer.

Dossier médical et vie privée

Vos données de santé sont strictement protégées. La loi coordonnée du 7 août 1987 sur les hôpitaux et l'article 15 §1^{er} de la loi relative aux droits du patient du 22 août 2002 encadrent leur gestion.

Dossier médical

Votre dossier médical est informatisé et unique.

Son accès est strictement réservé :

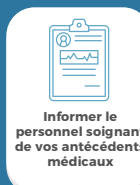
- aux médecins de l'institution ;
- au personnel soignant et administratif impliqué dans votre prise en charge ou dans l'élaboration de rapports, à l'exclusion de toute autre personne.

L'utilisation de votre dossier est limitée à trois finalités strictes : thérapeutiques, scientifiques et épidémiologiques. Toute autre utilisation nécessite votre accord exprès.

Confidentialité des données

Un règlement interne encadre la sécurité et la confidentialité de ces données informatiques médicales.

Être partenaire de ses soins de santé



Informez le personnel soignant de vos antécédents médicaux



Respecter les instructions médicales (jeûne, arrêt de certains médicaments, ...)



Respecter l'ensemble du personnel



Respecter l'intimité des autres patients et les heures de visite

Respecter les règles sur l'utilisation des téléphones aux zones médicales sensibles



Interdiction de fumer à l'intérieur du bâtiment



Interdiction de consommer de l'alcool/drogues



PARCE QU'UNE COLLABORATION MUTUELLE RENFORCE LA QUALITÉ DES SOINS.

Vivalia

Ce document vous informe et vous engage à régler votre facture dans les délais prévus.

Participation aux soins

Votre collaboration est essentielle à la qualité des soins :

- informez les équipes soignantes de vos antécédents médicaux, allergies, traitements en cours, etc. ;
- participez activement aux examens et traitements proposés ;
- posez vos questions en cas de doute : votre implication est précieuse ;
- respectez scrupuleusement les consignes médicales :
 - jeûne avant un examen,
 - arrêt de certains médicaments,
 - isolement temporaire en cas de maladie contagieuse, etc.

Ce règlement a été approuvé par le Conseil de l'Ordre des médecins et le Comité d'éthique de nos hôpitaux. Le Comité d'éthique et la Commission informatique veillent ensemble à sa bonne application.

Interdiction de photographier et de filmer

Il est strictement interdit de photographier, de filmer et de publier, par quelque moyen que ce soit, l'image de toute personne – en dehors de son entourage (famille et proches) – présente au sein d'un des sites gérés par Vivalia (membre du personnel soignant/administratif/ technique, praticien professionnel de la santé, autres patients, visiteurs, etc.).

Un consentement écrit est obligatoire pour prendre des images de toute personne et les utiliser (partage, diffusion, publication).



Tu veux ma photo ?

Pas sans mon autorisation !



Vous êtes en visite

Quels sont les horaires de visite?

Hôpital de Libramont :

Pour vous permettre de profiter de la présence réconfortante de vos parents et amis, les visites sont normalement autorisées dans les unités de soins tous les jours de 14h à 20h.

Maternité

En maternité, les visites sont autorisées pour le co-parent sans limite de temps (sauf la nuit en chambre commune).

Les seules autres visites autorisées sont celles de la fratrie du nouveau-né et ce, de 17h à 19h, tous les jours. Ces visites sont limitées pour plusieurs raisons, fondées sur les retours de parents : bébé plus serein, moins de pleurs le soir, parents plus détendus, disponibles et reposés, amélioration du lien parents-bébé(s), meilleur démarrage de l'alimentation, sentiment de développer davantage d'interactions dans une bulle familiale, etc. Merci pour votre compréhension.

Gériatrie

Pour le service de gériatrie, les visites sont autorisées de 15h à 19h.

Soins intensifs

Dans le service de réanimation – soins intensifs, les visites sont strictement limitées de 13h15 à 14h15 et de 18h à 19h. Si ces deux périodes sont si courtes, c'est afin de pouvoir effectuer les soins et assurer la surveillance du patient.

Revalidation A&B

En revalidation, les visites sont autorisées de 16h à 19h.

Hôpital de Bastogne :

Services de médecine et chirurgie

- Chambre commune : visites de 14h à 19h
- Chambre particulière : aidant proche toute la journée ainsi que la nuit, moyennant accord du patient

SOINS INTENSIFS : de 14h à 19h

Pour votre confort et une bonne organisation des soins, demandez à vos visiteurs de respecter les horaires de visite.

Si un membre de votre famille proche souhaite rencontrer votre médecin, il peut s'adresser à l'infirmier chef du service.

A qui demander des renseignements sur l'état de santé d'un patient?

Votre dossier médical est protégé et uniquement accessible pendant la durée de votre hospitalisation, en dehors de votre médecin, au personnel soignant qui vous a directement en charge. Aucune donnée médicale vous concernant ne peut être communiquée à des tiers (conjoint, parent) sans votre accord. En ce qui concerne les mineurs ou personnes incapables, seuls les parents au premier degré (ou la personne désignée par le juge) ont accès au dossier médical.

Quels sont les services à disposition des visiteurs?

Libramont :

Le restaurant

Il est loisible aux visiteurs de prendre des repas au restaurant. Le restaurant est ouvert à tous de 11h30 à 13h30 et fermé les week-ends et jours fériés.

La boutique-librairie (hall d'entrée)

Vous y trouverez sandwiches, snacks, boissons fraîches et chaudes, presse et cadeaux.

Horaire : en semaine de 8h00 à 18h
les week-ends et jours fériés de 12h à 17h30.

Les distributeurs automatiques

Des distributeurs automatiques de boissons et de friandises sont à votre disposition.

Bastogne :

Le restaurant

Les visiteurs peuvent prendre des repas chauds, froids, à la carte et plat du jour au restaurant.

Horaire : ouvert tous les jours de 11h30 à 13h30, sauf le week-end et les jours fériés.

Lors des visites, il est demandé aux visiteurs de :

- RESPECTER LES HEURES DE VISITE,
- éviter d'emmener des enfants en bas âge,
- respecter le silence et ne pas laisser courir les enfants,
- ne pas employer les ascenseurs réservés au transport de patients ou du personnel,
- ne pas apporter de boissons alcoolisées ni d'aliments contre-indiqués à l'état de santé de la personne hospitalisée,
- sortir de la chambre pendant les soins infirmiers, la visite du médecin ou les traitements de kinésithérapie,
- ne pas s'asseoir sur les lits,
- ne rien jeter par les fenêtres,
- respecter le matériel de l'hôpital,
- ne pas offrir de plantes en pot,
- ne pas offrir de fleurs aux soins intensifs, aux patients hospitalisés en chambre d'isolement,
- ne pas fumer dans l'hôpital,
- ne pas introduire d'animal dans l'hôpital (sauf chien d'assistance).

Selon l'évolution de la situation sanitaire liée aux différents pics épidémiques saisonniers, des mesures spécifiques relatives aux conditions de visite peuvent être d'application. Retrouvez toutes les informations sur notre site internet www.vivalia.be ou n'hésitez pas à vous renseigner auprès de l'équipe médicale et soignante.

Merci de signaler votre départ au bureau des admissions ou à l'accueil information après 18h00.

En cas d'assurance complémentaire ou privée, n'oubliez pas de vous y procurer l'attestation d'hospitalisation.

Si toutefois vous désirez sortir de l'hôpital sans l'accord du médecin, nous vous demanderons de signer un document déchargeant l'établissement de toute responsabilité.

Où trouver de l'aide pour préparer votre convalescence?

Si nécessaire, le service social, en accord avec votre médecin, vous aide dans toutes vos démarches pour faire coïncider au mieux votre sortie de l'hôpital avec votre entrée en convalescence, en maison de repos et de soins, en rééducation, voire pour prendre contact avec une aide familiale, un infirmier pour les soins à domicile.

Vous n'avez pas de moyen de transport pour quitter l'hôpital, comment faire?

Si vous le désirez, l'infirmier fera appel à un taxi ou une ambulance afin de vous ramener chez vous à vos frais.

Si des examens spécialisés doivent être réalisés pendant votre séjour dans un autre hôpital (aller-retour le même jour), les frais de transport en ambulance sont complètement à charge de Vivalia.

Qui donne l'autorisation de sortie?

Votre médecin vous donnera l'autorisation de quitter l'hôpital et vous fournira toutes les informations nécessaires pour votre traitement ultérieur. Un rapport provisoire à destination du médecin traitant ainsi qu'une ordonnance s'il y a lieu et les clichés radiologiques vous seront remis afin d'assurer la continuité des soins. Conservez toujours ces clichés radiologiques, ils peuvent vous être utiles ultérieurement.



Votre fin de séjour

Quand doit-on payer la facture?

Le jour de votre départ, aucun paiement ne vous sera demandé.
L'hôpital facture directement à votre mutualité les frais qui sont à sa charge (principe du tiers payant).

Pour les montants qui ne sont pas couverts par votre mutualité, une facture vous sera envoyée après votre sortie. Celle-ci peut notamment comprendre :

- la partie non remboursée du séjour hospitalier (forfaits et tickets modérateurs);
- les suppléments liés à l'occupation d'une chambre individuelle;
- certains produits pharmaceutiques non remboursés;
- la partie non remboursée des honoraires médicaux;
- les frais divers;
- les communications téléphoniques.

Conditions générales de vente Vivalia & Association de médecins hospitaliers

1. Les présentes conditions générales de vente sont applicables à toute prestation dispensée ou livrée directement ou indirectement à l'égard d'un débiteur-patient par l'Intercommunale Vivalia (BCE 0214 567 166.) et/ou l'un des praticiens professionnels membres de l'a.s.b.l. Association de médecins hospitaliers de la Province de Luxembourg (BCE 420 275 759) à partir de leurs différents établissements situés en Province de Luxembourg.
2. Toute absence à un rendez-vous planifié en consultation ou en hospitalisation non préalablement annoncée au moins 24h00 ouvrables à l'avance donnera lieu à la perception de frais administratifs d'un montant pouvant atteindre 50€ en base 2026 indexable au 1er janvier de chaque année qui suit sur la base de l'indexation linéaire des honoraires médicaux fixée pour chaque année dans l'accord national médico-mutualiste. Cette tarification est consultable sur le site Internet de Vivalia.
3. Tous les montants facturés caractérisent des dettes portables et sont payables sans réduction soit au comptant dans l'un des établissements de Vivalia, soit par virement bancaire pour l'échéance indiquée sur la facture ou, à défaut, endéans les 10 jours calendrier à dater de la réception de la facture. Les preuves de paiement doivent être soigneusement conservées.
4. Toute contestation de facture doit parvenir à Vivalia par écrit et dans un délai de 10 jours suivant sa réception par le débiteur. Passé ce délai, la facture sera considérée par le créancier comme étant tacitement acceptée par le débiteur en vertu de l'article 8.11 du nouveau Code civil, ce qui constituera une présomption de fait.
5. En cas de non-paiement intégral de la facture à l'échéance ainsi déterminée, un premier rappel gratuit est automatiquement envoyé et fait office de mise en demeure.
6. A défaut de paiement intégral dans un délai de 14 jours calendrier à compter du troisième jour ouvrable suivant l'envoi de ce premier rappel au débiteur, un second rappel est envoyé.

Le montant restant dû est alors majoré d'un intérêt de retard fixé au taux directeur majoré de huit points de pourcentage visé à l'article 5, alinéa 2, de la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement, à calculer jusqu'au jour du paiement complet du montant de la facture, ainsi que d'une indemnité forfaitaire qui couvre uniquement les démarches de recouvrement amiable dont le montant est fixé comme suit :

- ▶ a) 20 euros si le montant restant dû est inférieur ou égal à 150 euros;
- ▶ b) 30 euros augmentés de 10% du montant dû sur la tranche comprise entre 150,01 et 500 euros si le montant restant dû est compris entre 150,01 et 500 euros;

- ▶ c) 65 euros augmentés de 5% du montant dû sur la tranche supérieure à 500 euros avec un maximum de 2.000 euros si le montant restant dû est supérieur à 500 euros.

À titre de réciprocité, cette indemnité forfaitaire pourra pareillement être exigée de l'Intercommunale Vivalia et/ou de l'a.s.b.l. Association de médecins hospitaliers de la Province de Luxembourg en cas de demande de remboursement d'un trop payé de soins de santé non suivie d'effet dans un délai de 14 jours calendrier à compter du troisième jour ouvrable suivant l'envoi d'un premier rappel.

7. Toute facture impayée à l'échéance de ces deux rappels pourra être transmise, sans autre avertissement, à des conseils juridiques, Huissiers de Justice et/ou organismes de recouvrement de créances chargés d'obtenir par toutes voies de droit le règlement de la dette. Tous les frais de justice alors exposés sont mis à charge du patient-débiteur dans les limites légales, l'indemnisation forfaitaire ci-avant décrite n'incluant pas les frais judiciaires (tels les dépens) et d'exécution.

8. Sur simple demande, l'Intercommunale Vivalia et/ou l'a.s.b.l. Association de médecins hospitaliers de la Province de Luxembourg mettent à disposition du débiteur-patient en difficulté de paiement l'ensemble de leurs services administratifs. Le rapport de ces services permet, le cas échéant, d'accorder des facilités de paiement au débiteur-patient en fonction de chaque situation individuelle. Pour toute demande d'échelonnement de paiement, contactez le service Comptabilité / Recouvrement Patients :

- par e-mail : compta.patients@vivalia.be
- par téléphone : 063 552 190

9. Tant l'Intercommunale Vivalia que l'a.s.b.l. Association de médecins hospitaliers de la Province de Luxembourg se réservent le droit de céder leurs créances impayées dans le mois qui suit l'envoi du second rappel à un organisme de recouvrement de créance dans le respect des règles du RGPD protectrices de la vie privée. La base juridique du transfert est la nécessité du traitement des données personnelles pour le recouvrement de la créance (intérêt légitime).

À cette fin, il est précisé que l'Intercommunale Vivalia et/ou l'a.s.b.l. Association de médecins hospitaliers de la Province de Luxembourg transmettront à l'organisme de recouvrement de créance les seules données et pièces justificatives strictement nécessaires à l'identification de la créance et à son recouvrement (telles que l'identité du débiteur, le montant, l'échéance et la nature comptable de la prestation), à l'exclusion de toute donnée médicale protégée.

Le patient conserve ses droits d'accès, de rectification et d'opposition nonobstant le transfert ainsi organisé.

10. En cas de litige, de quelque nature que ce soit, seul le droit belge est d'application et les Tribunaux de la Province de Luxembourg, division de Neufchâteau, lieu de naissance et/ou d'exécution de l'obligation de paiement, sont compétents conformément à l'article 624 du Code judiciaire.

Paiement simplifié

Depuis février 2025, toutes les factures envoyées par Vivalia comportent un QR code ainsi qu'un lien permettant d'accéder directement à une application de paiement sécurisée.

Vous pouvez également choisir de recevoir vos factures de manière électronique via votre eBox. L'envoi d'une facture au format papier reste toutefois possible si votre eBox n'est pas activée.

Renseignements concernant votre facture

- Service Facturation : 063 552 243 – Libramont/Bastogne

Numéros utiles

Médecins spécialistes qui exercent au sein des hôpitaux de Libramont, Bastogne et de la polyclinique de Vielsalm

Pour chaque spécialité, nous avons indiqué le numéro de téléphone à former pour **prendre rendez-vous en consultation**.
Les numéros renseignés correspondent à la nouvelle téléphonie mise en place au sein des institutions de Vivalia.

Lors de votre visite, n'oubliez pas de vous munir :

- de votre carte d'identité et de votre carte européenne d'assurance maladie pour les patients assujettis à une Caisse de Maladie étrangère.

Algologie – Libramont (Bât. D – étage -1)

Secrétariat : 063/55.13.12

D^r Annalisa GARRE
D^r Ramona JUCU
D^r Vinciane MAGOTTEAUX
D^r Vincent PRIST

Clinique de la douleur (CMTDC – douleur chronique – Bât. D – étage -1)

Secrétariat : 063/55.13.13

D^r Annalisa GARRE
D^r Vinciane MAGOTTEAUX
D^r Vincent PRIST

Algologie – Bastogne

Secrétariat : 063/55.16.11

D^r Annalisa GARRE

Anesthésiologie – Libramont (Bât. A – étage 0)

Secrétariat : 063/55.44.00

D^r Guergiy BOLDIN
D^r Sami BOUHMAD
D^r Olivier CLARINVAL
D^r Yves DE LEVAL
D^r Sandrine GENONCEAUX
D^r Emmanuel HENDRIX
D^r Dominique HENIN
D^r Pierre JACQUEMIN
D^r Laurence LHOTEL
D^r Sybille LUXEN

Anesthésiologie – Bastogne

Secrétariat : 063/55.16.11

D^r Elise AERTGEERTS
D^r Véronique HENNUY
D^r Eurydice NOBLESSE
D^r Christine REGNIER
D^r Philippe SERVAIS
D^r Didier VERTRINGE

Cardiologie – Libramont (Bât. A – étage 0)

Secrétariat : 063/55.13.35

D^r Marisol ASCENCIO LEMUS
D^r Fabien DUPUIS
D^r Aleksandra FRENTESCU
D^r Chadi GHAFARI
D^r Emmanuel MORANDINI
D^r Stéphanie SELDRUM

Cardiologie – Bastogne

063/55.16.13

D^r Mirela CIUTEA
D^r Ziad EL HUSSEINI
D^r Luminita SCRABA

Cardiologie – Vielsalm

D^r Mirela CIUTEA 063/55.18.00

Centre Eclorc – Libramont (Bât. E – étages 0 et 1)

(Revalidation pédiatrique)

Secrétariat : 063/55.63.85

D^r Fernand PAULY

Chirurgie générale – Libramont (Bât. A – étage 0)

Secrétariat : 063/55.13.35

D^r Elisabeth DIQUAS
D^r Philippe HERMANS
D^r Sylvie NACHTERGAELE
D^r Serge SOUPART
D^r Christophe VINDEVOGEL

Chirurgie orthopédique – Libramont (Bât. A – étage 0)

Secrétariat : 063/55.13.41

D^r Aleksandra BOGDAN
D^r Ali BOUTCHICHI
D^r Thomas CHALON
D^r Thierry FRANCK
D^r Etienne LEJEUNE
D^r Alain PERDREAU
D^r Stéphane PETERS
D^r Roman WIRTZ
Firme Orthopédia

Chirurgie cardiaque – Libramont

Secrétariat : 063/55.13.35

D^r Michel BUCHE
D^r François SIMON

Chirurgie plastique – Libramont (Bât. A – étage 0)

Secrétariat : 063/55.13.41

D^r Giorgio GIUDIZIOSO

Chirurgie générale, vasculaire et viscérale – Bastogne

063/55.16.11

D^r Valérie BOUGARD
D^r Djillali NAIT MAZI
D^r Serge SOUPART

Chirurgie orthopédique – Bastogne

063/55.16.11

D^r Nabil BOUABDALLAH
D^r Joris DEQUAE
D^r Henry VAN CAUWENBERGE

Chirurgie orthopédique – Vielsalm

D^r Nabil BOUABDALLAH 063/55.18.00

Chirurgie plastique – Bastogne

063/55.16.11 (B)

D^r Giorgio GIUDIZIOSO

Clinique de la ménopause – Libramont (Bât. F – étage 0)

Secrétariat : 063/55.13.11

Clinique du poids – Libramont (Bât. A – étage 0)

Secrétariat : 063/55.60.40

Clinique du sein – Libramont (Bât. D – étage 0)

Infirmière coordinatrice : 063/55.49.00
Secrétariat oncologie : 063/55.13.24
Secrétariat gynécologie : 063/55.13.11

Convention 9.50 – Libramont (Bât. D – étage -1)

Secrétariat : 063/55.13.12

D^r Haykel KAMMOUN
D^r Yacine SOF (à partir du 01/10/2026)

Convention CPAP – Libramont (Bât. D – étage 2)

Secrétariat 063/55.13.15

Infirmières 063/55.44.19

Convention Oxygénothérapie – Libramont (Bât. D – étage 2)

Secrétariat : 063/55.44.17

Technicien 0495/48.42.92

Dermatologie – Bastogne

D^r Françoise MAUHIN 063/55.16.33

Dermatologie – Vielsalm

D^r Françoise MAUHIN 063/55.18.00

Diététique – Libramont (Bât. F – étage 1)

Secrétariat : 063/55.60.46

Consultation sur rendez-vous

Endocrinologie – diabétologie – Libramont (Bât. D – étage 2)

Secrétariat : 063/55.13.25

D^r Jean-Alain DECERF

D^r Sabine DECKERS

D^r Anne DYSSLEER

Infirmière diabétologie : 063/55.44.12

Diététicienne diabétologie : 063/55.60.46

Endocrinologie-Diabétologie – Bastogne

Secrétariat : 063/55.16.34

D^r Maria DUNCA

Gastro-entérologie – Libramont (Bât. A – étage 0)

Secrétariat : 063/55.13.31

D^r Nicole BOTEEMBE

D^r Cristina DRAGEA

D^r Axel HITTELET

D^r Jean-Paul MARTINET

Gastro-entérologie Bastogne

063/55.16.13

D^r Rami ABU SERIEH

D^r Nicole BOTEEMBE

Gastro-entérologie Vielsalm

D^r Nadia LUTGEN 063/55.18.00

Gériatrie – Libramont

(Bât. D – étage 2)

Hôpital de jour gériatrique : 063/55.42.65

Gynécologie – obstétrique – Libramont

(Bât. F – étage 0)

Secrétariat : 063/55.13.11

D^r Pierre BINDELS

D^r Roxana CIUBOTARU

D^r Félicie HANNARD

D^r Sophie HERMAN

D^r Laura PANZA

D^r Nicolas PIROT

D^r Christophe SOUPART

D^r Lara TABURIAUX
D^r Louis VAN HEES
[Gynécologie-Obstétrique – Vielsalm](#)
Secrétariat : 063/55.18.00
D^r Pandeli RADU
D^r Daniel SKA
[Hématologie – Libramont \(Bât. D – étage 0\)](#)
Secrétariat : 063/55.13.24
D^r Pascal PIERRE
D^r Nicolas WEYNANTS
[Kinésithérapie – Libramont \(Bât. D – étage -1\)](#)
Secrétariat : 063/55.61.59
[Laboratoire Biologie clinique – Libramont \(Bât. A – étage 2\)](#)
Secrétariat : 063/55.13.55
D^r Pierre BASTIN
M. Radouan HARKATI
M. Alexandre WINCKERT
[Laboratoire de biologie clinique – Bastogne](#)
063/55.16.45
D^r Jacques FREYMANN
[Laboratoire – Anatomopathologie – Bastogne](#)
Secrétariat : 063/55.44.52
D^r Nancy DETREMBLEUR
D^r Anne GODON
D^r Manuela VIVARIO
[Médecine nucléaire – Libramont \(Bât. G – étage -1\)](#)
Secrétariat : 063/55.13.21
D^r Marie LUPORSI
[Médecine physique et révalidation – Libramont \(Bât. D – étage -1\)](#)
Secrétariat : 063/55.13.12
D^r Haykel KAMMOUN
[Néphrologie – Libramont \(Bât. G – étage 0\)](#)
Secrétariat : 063/55.13.35
D^r Philippe DELAEY
D^r Henri GERMANOS
D^r Florian LACAVE (àpd 05/01/27)
D^r Cristina MILÉA
[Néphrologie – Bastogne](#)
063/55.49.10 (supervision autodialyse)
[Neurologie – Libramont \(Bât. A – étage 0\)](#)
Secrétariat : 063/55.13.45
D^r Michel DUPUIS
D^r Stéphane NOËL
D^r Nathalie ONCLINX
[Neurologie – Bastogne](#)
063/55.16.13
D^r Patrick LENARDUZZI
D^r Jean-Louis PEPIN
[Neurologie – Vielsalm](#)
D^r Valérie DELVAUX
063/55.18.00
[Neuropédiatrie – Libramont \(Bât. F – étage 0\)](#)
Secrétariat : 063/55.13.11
D^r Jean-Paul MISSON
D^r Soufiane MORTAJI
[Neuropsychologie – Bastogne](#)
063/55.16.13
M^{me} Justine AUVERTUS
[Oncologie – Libramont \(Bât. D – étage 0\)](#)
Secrétariat : 063/55.13.24
Dr Mounira EL DEMERY
Dr Frédéric FORGET
Dr Nicolas FRUSCH (oncologie pulmonaire)

[Ophtalmologie – Libramont](#)
D^r Fawaz EL HAJJE
[Ophtalmologie – Bastogne](#)
D^r Albert HEINTZ
D^r Philippe PHILIPPART
[Oto-Rhino-Laryngologie – Libramont \(Bât. A – étage 0\)](#)
Secrétariat : 063/55.13.23
D^r Edward ANSSARI
D^r Marie-France AVRIL
D^r Jean-Pierre ELOY
[Oto-Rhino-Laryngologie – Vielsalm](#)
D^r Freddy GORET 063/55.18.00
[Pédiatrie – Libramont \(Bât. F – étage 0\)](#)
Secrétariat : 063/55.13.11
D^r Emilie BOURCY
D^r Philippe DACIER
D^r Geneviève FRANCKART
D^r Valentine HERBEUVAL
D^r Jean-Paul MISSON
D^r Pierre PHILIPPET
D^r Laurence RIXHON
D^r Guillaume VERSMISSSEN
[Pédiatrie – Bastogne](#)
Secrétariat : 063/55.16.32
D^r Martin HORTH
[Pneumologie – Libramont \(Bât. D – étage 2\)](#)
Secrétariat : 063/55.13.15
D^r Nicolas FRUSCH
D^r Julien GUIOT
D^r Emmanuel LEYDER
D^r Ivan PELLEGRINI
D^r Pierre SCORY
[Pneumologie – Bastogne](#)
Secrétariat : 063/55.16.33
D^r Jean-Marie KATALAY
D^r Thomas PASAU
D^r Codrin POPA
D^r Tamim SALEM
[Polysomnographie - Laboratoire du sommeil – Libramont \(Bât. D – étage 0\)](#)
D^r Pierre SCORY 063/55.13.15
D^r Stéphane NOEL 063/55.22.40
[Polysomnographie – Laboratoire du sommeil – Bastogne](#)
Secrétariat : 063/55.16.33
D^r Jean-Marie KATALAY
[Procréation Médicalement Assistée \(PMA\) – Libramont \(Bât. F – étage 2\)](#)
Secrétariat : 063/55.43.25
D^r Alain CLAUDOT
D^r Diane Grigor
D^r Sophie HERMAN
D^r Louis VAN HEES
[Psychologie – Libramont \(Bât. D – étage 2\)](#)
Secrétariat : 063/55.13.00
[Imagerie médicale \(Radiologie\) – Libramont \(Bât. G – étage -1\)](#)
Secrétariat : 063/55.13.51
D^r Julia BOGDAN
D^r Nathalie CAMPINNE
D^r Louise DUQUESNE
D^r Romain LACROSSE
D^r Jérémy LINERS
D^r Azer MOZBAH
D^r Cédric TAMIGNEAUX
D^r Thomas VAN HAVER
D^r Vasile Sorin VASAI

[Imagerie médicale \(Radiologie\) – Bastogne](#)
063/55.16.55
D^r Julia BOGDAN
D^r Nathalie CAMPINNE
D^r Louise DUQUESNE
D^r Romain LACROSSE
D^r Jérémy LINERS
D^r Azer MOZBAH
D^r Cédric TAMIGNEAUX
D^r Thomas VAN HAVER
D^r Vasile Sorin VASAI
D^r Mihaela VLAD
[Imagerie médicale \(Radiologie\) – Vielsalm](#)
063/55.18.00
D^r Julie FRANSSENS
D^r Samuel NGOMA
[Radiothérapie – Libramont \(traitements des cancers\) \(Bât. A – étage -1\)](#)
Secrétariat : 063/55.13.19
D^r Marie-Elise DELAVIGNE
D^r Mia MEYNS
[Soins intensifs – Libramont \(Bât. A – étage 0\)](#)
063/55.43.60 ou 063/55.43.70
D^r Alexandra FRENTESCU
[Soins intensifs – Bastogne](#)
063/55.48.90
D^r Elise AERTGEERTS
D^r Pierre-Yves MACHUROT
D^r Ossama MORAD
[Soins palliatifs – L'Aubépine – Libramont \(Bât. D – étage 2\)](#)
Secrétariat : 063/55.43.72
D^r Nicolas FRUSCH
[Stomatologie – Libramont \(Bât. A – étage 0\)](#)
Secrétariat : 063/55.13.41
D^r Maryam MEHBOD
[Stomatologie – Bastogne](#)
Secrétariat : 063/55.16.33
D^r Thomas BOURGEOIS
[Urgences – Libramont \(Bât. A – étage -1\)](#)
Secrétariat : 063/55.43.80
D^r Diane DE LONGUEVILLE
D^r Thierry GROLLINGER
D^r Anne-France HUBERT
D^r Jérôme JOBE
D^r Laurent KIRSCH
D^r Jean-Luc LEJEUNE
D^r Alexandre SHANK
D^r Franck VAN TRIMPONT
[Urgences – Bastogne](#)
Secrétariat : 063/55.48.51
D^r François COENEN
D^r François ETOLO
D^r Alizera FOROUZANFARD
D^r Yves MIMY
D^r Doua SOULEYMANOU
[Urologie – Libramont \(Bât. A – étage 0\)](#)
Secrétariat : 063/55.13.41
D^r Frédéric LEDUC
D^r Corentin POCHET
D^r Roland VAESSEN
D^r François VAESSEN
[Urologie – Bastogne](#)
Secrétariat : 063/55.16.11
P^r Robert ANDRIANNE
D^r Vlad NECHIFOR
D^r Maxime SEMPELS
P^r David WALTREGNY

PARKING

Un parking payant est à votre disposition à l'entrée de l'hôpital de Libramont. Un parking non payant se trouve face à l'hôpital (parking du stade de football). Parking gratuit à l'hôpital de Bastogne.

Numéros pratiques

Hôpital Vivalia de Libramont –

Avenue de Houffalize, 35 à 6800 LIBRAMONT

Numéro général :	063/55.13.00
Fax accueil :	063/55.76.03
Service accueil patients :	063/55.13.00
Urgences :	063/55.43.80
Pour atteindre un patient, former le 063/55.13.00 et taper «2».	
Pré-hospitalisation :	063/55.44.00
Admissions patients :	063/55.13.05
Gestion des lits :	063/55.22.40
Service social :	063/55.23.94
ou 063/55.23.97 ou 063/55.24.00	
ou 063/55.24.03 ou 063/55.24.06	
Laboratoire :	063/55.13.55

Radiologie/scanner :	063/55.13.51
RMN :	063/55.13.51
Médecine nucléaire :	063/55.13.21
Facturation – contentieux :	063/55.22.43
Comptabilité/recouvrement patients (échelonnement patients) :	063/55.21.90
Médecine nucléaire :	063/55.12.40

Hôpital Vivalia de Bastogne –

Chaussée de Houffalize, 1 à 6600 BASTOGNE

Centrale :	063/55.16.00
Urgences :	063/55.48.51
Service social :	063/55.49.67
Laboratoire :	063/55.16.45
Imagerie médicale :	063/55.16.55
Médecine nucléaire :	063/55.16.34

Facturation/contentieux :	063/55.22.43
Comptabilité/recouvrement patients (échelonnement paiements) :	063/55.21.90
Convention diabétique :	063/55.16.34
Médecine nucléaire :	063/55.12.40
Service relation d'aide :	063/55.48.89
Pour atteindre un patient, former le 063/55.16.00 et taper «2».	

Polyclinique Vivalia Saint-Gengoux -

Rue de la Clinique, 15 à 6690 VIELSALM

Accueil général	063/55.18.00
Prises de sang	063/55.18.14
Du lundi au vendredi, prises de sang de 07h45 à 10h sans RDV	

Cette brochure d'accueil a été réalisée grâce au parrainage des entreprises représentées dans ce livret.
Les renseignements contenus dans cette brochure sont communiqués à titre informatif
et susceptibles d'être modifiés en cours d'année.

Pour faciliter la lecture, certaines phrases sont formulées selon le genre masculin.
Ce choix rédactionnel vise uniquement une simplification de la lecture du document : toutes les références faites à des personnes, métiers, fonctions, etc. dans cette brochure sont considérées comme étant suivies de la mention (M/F/X).



Qualité et sécurité du patient

Votre satisfaction, c'est notre mission !

Votre parcours de soins est unique. Dans le but d'améliorer continuellement la qualité des services et des soins que nous dispensons, nous vous remercions de partager votre expérience en nous faisant part de vos impressions concernant votre séjour.

Comment donner votre avis ?

Nous vous invitons à scanner le QR code pour compléter les enquêtes en ligne sur notre site internet (www.vivalia.be > Patients et visiteurs > Démarches de qualité > Enquêtes de satisfaction).

Si vous le souhaitez, des questionnaires papier sont disponibles à la demande au secrétariat de l'accueil.

Nous vous remercions pour vos retours et suggestions.

Nous vous souhaitons un prompt rétablissement et un bon retour dans votre foyer.